

Handboek / Instructie Chauffeurs Greenpack

Deze instructie uitreiken aan Chauffeurs in dienst bij Greenpack of via uitzendorganisatie in dienst bij Greenpack.

Bij deze instructie bovendien als bijlage uitreiken:

- * PRO 04.1 Laden en lossen van Greenpack trailers
- * PRO 14.0 Beheer EPS fust
- * PRO 14.1 EPS Fust chauffeur
- * I18.9 Gedragsregels
- * I18.12 Veilig werken met heftruck & pompwagen

1. **ALGEMENE GEDRAGSREGELS** zie ook **I18.9-Gedragsregels**

Greenpack vertrouwd erop dat jij je uiterste best zult doen om ook de klant (= teler) tevreden te houden.



Verwachtingen

Jij hebt bepaalde verwachtingen van Greenpack, zoals een tijdige en juiste betaling, geschikt werk en wellicht af en toe wat extra aandacht.

Van jou hebben wij ook bepaalde verwachtingen. Om onze klant (= teler) tevreden te houden, wat natuurlijk ook in jouw belang is, verwachten wij het volgende van je:

- een correcte en nette houding naar de klant
- volledige inzet/benutten van je capaciteiten
- op tijd op het werk komen
- goede bereikbaarheid
- flexibele instelling
- frisse kleding/outfit
- het bijwonen van overlegmomenten door je teamleider geïnitieerd

Te laat? Verslapen? Andere problemen?

Natuurlijk kan dit gebeuren. En als het gebeurt, bel dan in ieder geval de je teamleider. Vraag aan je teamleider een telefoonlijst.

Houd je aan de volgende regels:

- zorg ervoor dat je op tijd je werkzaamheden aanvangt.
- volg altijd de instructies van je teamleider op.
- blijf altijd vriendelijk tegen de klanten. Is er een probleem met een klant? Neem dan meteen contact op met je teamleider.
- rijd rustig over de terreinen van Greenpack en de klant en volg altijd de regels die daar gelden.
- houd het materieel van Greenpack en haar klanten schoon en netjes.
- vergeet de cabines van de vrachtwagen niet. Laat alles schoon achter!
- rook, eet en drink uitsluitend op plaatsen waar dit is toegestaan.
- aanwijzingen van ambtenaren en/of medewerkers van officiële instanties moeten altijd opgevolgd worden.

Vertrouw je de zaak niet helemaal? Neem dan contact op met je teamleider.

Boze of ontevreden klanten van opdrachtgevers.

Het kan gebeuren dat je tijdens het werk te maken krijgt met ontevreden, boze of zelfs kwade medewerkers van klanten.

Een paar tips over hoe je het beste kunt handelen in dit soort situaties.

Wat te doen:

- blijf altijd rustig.
- denk eraan dat je een vertegenwoordiger bent van Greenpack. Trek het je niet persoonlijk aan.
- laat de klant eerst stoom afblazen, onderbreek hem daarom niet. Toon belangstelling. Laat merken dat je luistert.
- vat het probleem van de klant kort samen. Dan weet jij dat je hem goed begrepen hebt.
- vertel wat je gaat doen. Laat de klant kiezen uit verschillende mogelijkheden.
- geef altijd aan dat je de aanmerking/klacht meldt aan je teamleider van Greenpack.
- meld het probleem, de klacht of de negatieve opmerking van de klant direct bij je teamleider. De teamleider kan de klacht dan afhandelen volgens de procedure die in het bedrijf geldt.

Wat niet te doen:

- met de klant in discussie gaan over de klacht of het probleem.
- tegen de klant zeggen dat hij zich niet zo druk moet maken.
- afgeven of negatief praten over de klant.

Heeft de klant zelf opmerkingen of klachten? Meld dit altijd bij je teamleider. Soms is er sprake van een misverstand. Je teamleider is de aangewezen persoon om te bemiddelen om tot een goede oplossing te komen: voor jou en voor de klant.

Contact met de planning / je teamleider

Goed contact met je teamleider is heel belangrijk. Houd de planning goed op de hoogte van wat er onderweg allemaal gebeurt. Ook op afstand kunnen zij je helpen in lastige situaties. Je neemt contact op met je teamleider:

- bij aanvang van de dienst/rit.
- in geval van vertraging door pech, weersomstandigheden, file of andere onvoorziene omstandigheden.
- bij schade of calamiteiten (denk ook aan de lading).
- als je vragen hebt over de ladingdocumenten.
- bij wachttijden langer dan 15 minuten na het aanmelden voor laden of lossen.
- na afloop van de dienst/rit.

2. OMGAAN MET BELANGRIJKE GEGEVENS EN TELEFOONNUMMERS

Ga altijd goed voorbereid op weg. Zorg ervoor dat je alle belangrijke gegevens bij je hebt, waaronder dit bedrijfsreglement en alle belangrijke documenten en papieren van de opdrachtgever die je nodig hebt om je werk te kunnen doen, zoals vrachtbrieven, routebeschrijvingen, schadeformulieren, naam en telefoonnummer teamleider.

Vergeet ook je persoonlijke papieren niet, zoals rijbewijs, paspoort, zorgpas.

Telefoonnummers van familie in geval van nood. En zorg dat je het 24 uren nummer van Greenpack op zak hebt, dan kun je in geval van nood altijd (dus ook buiten kantoortijd) bellen.

3. OMGAAN MET VEILIGHEID

Greenpack is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar medewerkers.

Greenpack weet ook welke PBM (persoonlijke beschermingsmiddelen) het bedrijf heeft, die je moet gebruiken bij de opdrachtgever.

Natuurlijk moet je ook zelf op je veiligheid letten. Meld een onveilige werksituatie direct aan de klant en aan je teamleider.

Belangrijke aandachtspunten.

Houd je aan de volgende regels:

- neem geen enkel risico als het om je eigen veiligheid gaat.
- meld gevaarlijke situaties, (bijna-)ongevallen en schades direct aan je teamleider.
- draag altijd veiligheidsschoenen (dus geen chauffeursklompen).
- zorg ervoor dat je weet wat je bij calamiteiten moet doen. Vraag hiernaar bij de opdrachtgever.
- lees deze instructie van Greenpack goed door voor je aan het werk gaat en vraag om een toelichting als iets je niet duidelijk is.

Zuinig en veilig rijgedrag

Een paar tips voor het bevorderen van veilig rijgedrag, aanzienlijke besparing van brandstof, rekening houden met het milieu en het voldoen aan wettelijke voorschriften:

- houd je aan de voorgeschreven of maximaal toegestane snelheid.
- houd afstand van je voorganger.
- trek rustig op en neem op tijd gas terug.
- kies voor een juiste versnelling en handhaaf het meest gunstige toerental.
- laat de motor niet voor niets draaien.
- zorg dat je spiegels goed afgesteld staan.
- draag tijdens het rijden de wettelijk verplichte veiligheidsgordels.

Houd altijd rekening met het verkeer, de weg, het zicht, de weersgesteldheid en de aard van de lading. Op die manier werk je mee aan zowel de optimale veiligheid als het optimale gebruik van je voertuig. Natuurlijk let je goed op zwakkere verkeersdeelnemers, zoals voetgangers, fietsers en kinderen.

4. OMGAAN MET MATERIEEL

De voertuigen van Greenpack zijn kostbaar en van groot belang om het bedrijf 'op de weg' te houden. Dat geldt ook voor de lading die je vervoert. Daarom verwachten wij van je dat je goed omgaat met het materieel dat aan je wordt toevertrouwd.

Controle van het voertuig voor vertrek

Je dient de afmetingen van het voertuig te kennen. Je bent verplicht dagelijks onderstaande zaken te controleren en te inspecteren voordat je wegrijdt:

- motoroliepeil en koelvloeistofpeil.
- de koppeling (van de aanhangwagen/motorwagen of trekker/oplegger): zit deze goed vast en is deze geborgd?
- de verlichting (vooral van het getrokken materieel).
- aanwezigheid van alle benodigde documenten: vervoersdocumenten, vergunningen, eventuele APK, groene kaart en dergelijke.

- schade of andere afwijkingen in of rond het voertuig: kapotte verlichting, het ontbreken van stuwingmateriaal (stangen), slijtage van de banden of een te lage bandenspanning (optisch), vergrendeling van de trailerdeuren.
- kijk of het voertuig schoon is achtergelaten.
- volstaat de hoeveelheid brandstof in de tank?
- is de wagen ijsvrij? Let vooral op ijsvorming op de bovenkant van het gehele voertuig.
- meld schade aan het voertuig direct aan je teamleider, voordat je weggrijdt. Maak, indien mogelijk, een foto van eventuele schade voor je vertrekt.

Schoonhouden auto en cabine

Wij verwachten van je dat je de cabine van de vrachtwagen netjes en schoon houdt. Greenpack zal zorgen voor reinigings- middelen die je daarvoor kunt gebruiken.



Schoonhouden trailer buitenzijde

De Greenpack trailers zijn ons visitekaartje op de weg en bij de klant. De trailers worden volgens schema frequent gereinigd. Je teamleider kan je opdracht geven dit te laten uitvoeren.

Schoonhouden trailer binnenzijde

Wanneer trailer wordt gelost en de lege trailer is aan de binnenzijde vervuild. Geef dat aan bij je teamleider. Hij kan besluiten wanneer extra (intensievere) schoonmaak in te plannen.

Mankementen altijd melden

Mankementen en onvolkomenheden aan het voertuig? Meld ze bij terugkomst altijd aan je teamleider. Dat geldt ook voor de lading en/of uitrusting. Zie ook het hoofdstuk 7 'omgaan met schade'.

5. OMGAAN MET LADING

De waarde van de lading wordt vaak onderschat. Je kunt zelf schade rijden, maar uit schadestatistieken blijkt dat de meeste schade een gevolg is van gestolen of beschadigde lading. Lees dit hoofdstuk daarom goed door!

Laden en lossen

Controleer voor je vertrekt altijd of het voertuig wel of niet is geladen. Als het geladen is, controleer dan ook of dit op de juiste manier gedaan is. Als je hebt getekend voor ontvangst ben je verantwoordelijk voor het voertuig en de lading! Blijf daarom bij het laden en lossen altijd bij het voertuig. Dan weet je precies wat je aan boord hebt. Op die manier kun je veel problemen voorkomen.

Invullen vrachtbrieven en losbonnen

Worden ingevoerd / gescand in GP communicatie.

Ambtelijke controle

Als je wordt aangehouden voor een ambtelijke controle moet je er op letten dat je echt te maken hebt met ambtelijk gezag. Vraag de ambtenaar eerst om zich te legitimeren. Laat je nooit van de snelweg sturen, maar laat je alleen loodsen naar een parkeergelegenheid aan de snelweg zelf.

Volg altijd aanwijzingen op van ambtenaren en/of medewerkers van officiële instanties. Laat op verzoek alle relevante vervoersdocumenten zien. Vertrouw je de situatie niet? Neem dan direct contact op met je teamleider.

Beheer van voertuig en lading

Zorg ervoor dat je het voertuig nooit onbeheerd achterlaat. Zowel tijdens het transport als tijdens rustpauzes en administratieve handelingen. Houd je aan de volgende regels als je het voertuig verlaat:

- stop nooit langs een stille weg, maar altijd op een drukke of bewaakte parkeerplaats;
- parkeer de wagen op een plek waar je er goed zicht op hebt. Ook tijdens een stop bij een wegrestaurant.
- Zet altijd de beveiligingsinstallatie in werking en sluit alle deuren goed af.
- neem, als je het voertuig verlaat, altijd je persoonlijke en vervoersdocumenten mee. Ook als je maar even weggaat;
- geef nooit de sleutels van je voertuig af aan een onbevoegde.

6. OMGAAN MET OVERIGE BELANGRIJKE ZAKEN

Rij- en rusttijden

Je bent als chauffeur verplicht om de wettelijk Europees voorgeschreven rij- en rusttijd(en) in acht te nemen. Plan ze op een dusdanige manier dat de bedrijfsvoering van Greenpack zo min mogelijk wordt belemmerd.

Doen zich tijdens je werk omstandigheden voor waardoor je de rijtijdenwet overtreedt, bijvoorbeeld door een file, neem dan direct contact op met je teamleider. Het is je eigen verantwoordelijkheid om de arbeidstijdenwet na te leven.

Gebruik van alcohol, drugs en medicijnen

Het is verboden om tijdens het werk alcohol, drugs of andere stimulerende middelen (bijvoorbeeld medicijnen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden) te gebruiken. Houd er ook rekening mee dat je dergelijke middelen niet gebruikt op een tijdstip waardoor je tijdens je diensttijd kan worden beïnvloed.

Verkeersovertredingen en boetes

Boetes voor verkeersovertredingen (bijvoorbeeld: fout parkeren, snelheidsovertredingen en door rood licht rijden) zijn altijd voor eigen rekening. Let dus goed op. Je bent ook verantwoordelijk voor de aanwezigheid van de benodigde papieren, zoals rijbewijs, digipas en tachograafschijven. Heb je die niet bij je, dan is de boete voor eigen rekening. Meld dit altijd bij je teamleider. Je krijgt een kopie van de boete, waarop je kunt reageren. Daarna wordt de boete bij de verloning in mindering gebracht op je salaris en/of reserveringen.

Lifters en passagiers

Het is niet toegestaan om derden te laten meerijden op een voertuig van de opdrachtgever zonder overleg met teamleider. Teamleider moet toestemming geven.

Social media en verkeer gaan niet samen

Het gebruik van een mobiele telefoon achter het stuur kan voor gevaarlijke situaties zorgen. Bovendien is het strafbaar en kan je er een boete voor krijgen. Uit eigen onderzoek blijkt dat beroepschauffeurs de telefoon weliswaar minder gebruiken achter het stuur dan chauffeurs van personenauto's, maar het gebeurt nog te vaak. Wij willen je hierbij attenderen op de gevaren die het

gebruik van je mobiele telefoon achter het stuur met zich meebrengt en wijzen je dan ook op de campagne van de Rijksoverheid.

Sociale media: **weet wat je deelt !**



Je kunt waar en wanneer je maar wilt berichten plaatsen en reageren op sociale media. Maar bedenk goed wat de impact is van jouw reactie. Een opmerking kan online heel anders overkomen dan in 'real live' en als je opmerking verkeerd geïnterpreteerd wordt, kan het behoorlijk ongemakkelijk worden. Vrijheid van meningsuiting is een recht, maar of je je mening ook altijd moet delen, is de vraag. En als je dat doet, houd het dan feitelijk en reageer niet vanuit de emotie. Een berichtje heeft impact op degene naar wie je reageert, op het bedrijf of de organisatie waar je het over hebt, maar ook vooral op jezelf. De manier waarop je reageert zegt namelijk iets over jezelf. Werkgevers zien ook hoe je jezelf profileert en zien ook de berichtjes die je online zet. Je bent dus niet anoniem op sociale media, ook al heb je een beperkte groep volgers of vrienden. Want jouw berichtje kan via-via zo bij heel veel anderen terechtkomen.

Je werkt voor Greenpack en haar klanten. Wij en onze klanten staan open voor klachten en verbeteringen, maar verzoeken je opmerking direct bij je teamleider neer te leggen, zodat dat direct opgepakt kan worden en niet via sociale media te brengen. Negatieve, ongenueanceerde opmerkingen over ons of onze klanten kunnen leiden tot een waarschuwing of zelfs ontslag.

Sociale media zijn een geweldige manier om jezelf te profileren, maar je moet wel goed nadenken voor je een berichtje online zet.

7. OMGAAN MET SCHADE

Je kunt betrokken raken bij een schadegebeurtenis of een ongeval. Het kost de opdrachtgevers altijd geld. Greenpack verwacht dan ook dat je alles in het werk zult stellen om schade te voorkomen. Heb je toch schade? Vul dan tijdig, zorgvuldig, volledig en duidelijk de documenten in, zoals hierna beschreven. Het niet melden van schade wordt hoog opgenomen door zowel Greenpack als haar klanten. Greenpack behoudt zich het recht voor om de nodige maatregelen te nemen die kunnen leiden tot ontslag.

Neem direct contact op met je teamleider.

Neem in geval van schade en/of een ongeluk altijd meteen contact op met je teamleider. Meldt schade en/of een ongeluk ook direct. Houd altijd voor ogen dat je in dit soort vervelende situaties nooit alleen staat. Bovendien is iedereen erbij gebaat dat een schade zo goed mogelijk afgehandeld wordt. Soms hebben klanten eigen (interne) schadeformulieren en een bijbehorende procedure. Vraag hiernaar en zorg ervoor dat je de benodigde papieren altijd bij je hebt.

Maak foto's en noteer gegevens van getuigen.

Zorg dat je onderweg altijd een digitale camera of mobiele telefoon met camera bij je hebt. Maak altijd foto's. Zorg dat de schade goed zichtbaar is. Vergeet niet een situatiefoto en een foto van de lading te maken. Noteer namen en adresgegevens van eventuele getuigen. Foto's en getuigenverslagen zijn vaak doorslaggevend bij het (naderhand) vaststellen van de schuldvraag. Ze kunnen een antwoord zijn op veel vragen.

Vul samen het schade(aangifte)formulier in.

Vul samen met de eventuele tegenpartij het Europese schadeformulier in en maak eventueel apart een situatieschets.

Vul het formulier goed leesbaar in (met blokletters) en zorg dat alle vragen beantwoord zijn. Vergeet de achterzijde van het formulier niet! In de bijlage zit een voorbeeld van een goed ingevuld schadeformulier. Met het tekenen van het schadeformulier beken je geen schuld. Je tekent alleen voor jouw lezing van de schade en de tegenpartij voor de zijne. Als de tegenpartij een andere lezing (omschrijving van de toedracht) geeft, sta er dan op dat er een politierapport of proces-verbaal wordt opgesteld.

Waarschuw de politie indien nodig

In onderstaande gevallen moet je altijd de politie inschakelen:

- in geval van aanrijding met een vermoedelijk gestolen voertuig
- bij een ongeval/aanrijding waarbij de tegenpartij geen officiële papieren kan overleggen, zoals rijbewijs en/of verzekeringspapieren
- wanneer bij het ongeval letsel is ontstaan
- bij diefstal uit je wagen. Laat in dit geval altijd een proces-verbaal opmaken

Andere belangrijke zaken

- denk altijd aan je eigen veiligheid (en die van andere weggebruikers)
 - noteer altijd het kenteken van de tegenpartij(en)
 - zet je voertuig aan de kant als het de vrije doorgang belemmert. Denk aan een goede situatieschets en/of komst van de politie
 - plaats de gevarendriehoek en/of schakel de waarschuwingslichten in
 - informeer je schaderegistratie bij Greenpack
- In geval van schade moet je dit ook melden aan je teamleider. Tijdens of na een schade-gebeurtenis of ongeval kan je teamleider je vaak helpen.

Wanneer/welk formulier

Bij schade waarbij sprake is van een tegenpartij en bij schade die je zelf hebt veroorzaakt (bijvoorbeeld na het rijden tegen een betonnen blok of paaltjes) moet altijd het Europese schadeformulier ingediend worden. Het kan zijn dat de klant een eigen schadeformulier hanteert. Vraag hiernaar en zorg dat je precies weet wanneer en hoe een formulier ingevuld moet worden. Lever het na gebruik weer in bij de klant.

Het Europese schadeformulier en/of het interne schadeformulier van de klant lever je in bij je teamleider.

Over het algemeen wordt een intern schade- / meldingsformulier (*F10.0 Schade intern transport*) gebruikt als je schade ontdekt voor aanvang van de dienst. Geef altijd een duidelijke omschrijving van wat je aantreft en informeer de planning. Dit voorkomt onduidelijkheden. Voor dit soort schade ben je overigens niet verantwoordelijk, mits je het voor aanvang van de dienst gemeld hebt.

8. OMGAAN MET DIEFSTAL

Neem in geval van diefstal altijd contact op met je teamleider. De plaatselijke politie moet ook altijd worden ingeschakeld voor het verstrekken van gegevens ter signalering van het voertuig en de lading en het opmaken van een proces-verbaal.

De volgende gegevens moeten verstrekt worden:

- Naam chauffeur
- Paspoortnummer
- Naam opdrachtgever

- Merk en specifieke kenmerken van het voertuig
- Ladinggegevens
- Plaats en tijdstip van diefstal
- Eventueel andere vermiste goederen
- Toegepaste beveiligingen.

9. OMGAAN MET EEN OVERVAL

Zorg dat je altijd goed op de hoogte bent van veilige stand- en parkeerplaatsen.

Blijf rustig, raak niet in paniek. Paniek lost niets op en maakt het probleem alleen maar groter. Zorg er voor dat je eigen veiligheid prioriteit heeft.

Let bij een overval op zoveel mogelijk details. Dan kun je later beter navertellen wat er precies gebeurd is en belangrijke details aan de politie verstrekken.

Wis geen sporen uit. De politie wil ter plaatse een onderzoek uitvoeren om een en ander vast te leggen.

10. WIJZIGINGEN

De inhoud van deze instructie / bedrijfsreglement is van toepassing op de overeenkomst tussen jou en Greenpack.

Greenpack behoudt zich het recht om de inhoud van dit document eenzijdig aan te passen of aan te vullen in geval van wijzigingen in de wet of andere omstandigheden die hiertoe aanleiding geven.

11. VRAGEN

Heb je nog vragen? Leg ze dan aan ons voor. Als werkgever beantwoorden we ze graag. Hieronder vind je de gegevens van onze teeltlocaties.

Belangrijke telefoonnummers:

SPOED

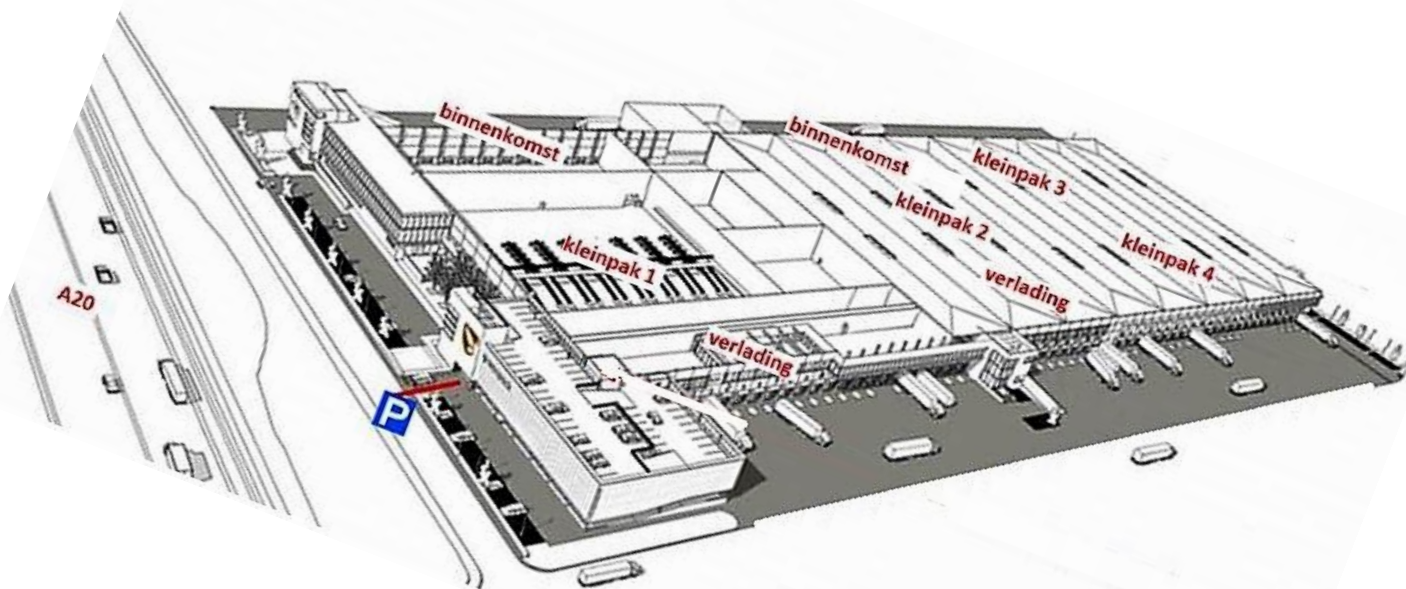
112

Geen spoed, wel hulp nodig

0900 8844

Slachtofferhulp

0900 0101



BIJLAGEN:

De onderstaande bijlagen dienen ook geprint en verstrekt te worden samen met dit document.

- [PRO04.1 Laden en Lossen van Greenpack trailers](#)
- [PRO14 Beheer EPS Fust](#)
- [PRO14.1 EPS fust chauffeur](#)
- [I18.12 Veilig werken met heftruck & pompwagen](#)
- [I18.9 Gedragsregels](#)

